

## ABSTRAK

### **EVALUASI KINERJA PROYEK BRANCH OPERATION (STUDI KASUS PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI)**

**Chafira De Nada**  
17/417402/PEK/22965

Proyek *Branch Operation* merupakan salah satu *project core plan* dengan cakupan manfaat yang paling luas dan memiliki anggaran yang cukup besar. Pada awalnya proyek ini bertujuan menurunkan *service level agreement* (SLA) layanan pembukaan rekening pada *customer service* dengan cara melakukan simplifikasi sistem baru bernama EXA (*express account*). Keberhasilan EXA saat proses uji coba membuat *requirement* baru untuk membangun sistem EXA untuk *teller*. Tujuan proyek membangun EXA *teller* juga sama yaitu menurunkan SLA layanan di *teller*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja proyek dari sisi waktu, biaya dan kualitas serta melakukan analisis terhadap faktor keberhasilan dan kegagalan proyek. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena secara deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui *in-depth interview* dan *focus group discussion* dengan anggota proyek. Data yang terkumpul diolah menggunakan analisis verbatim.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab perubahan *requirement* pada proyek yang menyebabkan *timeline* proyek mundur berasal dari proses inisiasi proyek ditahap awal tidak berjalan dengan baik. Selain itu, hasil analisis menggunakan diagram *Fishbone* dan Pareto terkait faktor kegagalan proyek 23% berasal dari faktor SDM lalu diikuti dengan faktor proses dan prosedur. Dengan kondisi *timeline* yang mundur dan perencanaan yang kurang matang proyek ini masih dikatakan cukup berhasil karena mampu mencapai tujuan penurunan SLA pembukaan rekening dari 40 menit menjadi kurang dari 20 menit. *Analisis critical success factor* pada proyek ini menunjukkan bahwa faktor yang membuat proyek ini berhasil adalah faktor *customer focus* dan faktor teknik.

Kata kunci: *Project core plan*, sistem *express account*, penurunan SLA, perubahan *requirement*.

## ABSTRACT

### **BRANCH OPERATION PROJECT PERFORMANCE EVALUATION (PT. MANDIRI SYARIAH CASE STUDY)**

**Chafira De Nada**  
17/417402/PEK/22965

*Branch operation Project was one of the Core Project Plan with large scope & have a big budget. In the beginning, this project was aiming for reduce services level agreement (SLA) by a new simplification system, named EXA (Express account). The success of EXA customer service during the pilot launch gave rise to the idea of building EXA for Teller. The aim was same, to reduce SLA in teller too.*

*This study aims to evaluate project performance in terms of time, cost and quality as well as analyzing the factors of success and failure of the project.. This study is a qualitative based that aims to explain phenomena descriptively. Data collection techniques through interviews and focus group discussions with project member. Then, the collected data is processed using verbatim analysis.*

*The results of this study indicate, the requirement change for the project caused the project timeline delayed from original, the changed from the project initiation process in the early stages are not going well. In addition, the results of the analysis using Fishbone and Pareto diagrams related to project found, failure factors 23% came from People factors then followed by process and procedure factors. Although with the delayed timeline and inadequate planning, this project was still said to be quite successful because it was able to achieve the goal of reducing the SLA account opening time from 40 minutes to less than 20 minutes. Critical success factor analysis on this project shows that the factors that made this project successful are customer focus and technical factors.*

*Keyword: Project core plan, express account system, reduce SLA, requirement change.*